

El Indecopi a través de la PCM propone cambios al Código de Protección y Defensa del Consumidor para evitar mensajes o llamadas telefónicas no solicitadas y sin autorización previa

- ✓ **El Proyecto de Ley busca prevenir las prácticas que merman la libertad de elección del consumidor, e impedir que reciban la promoción de productos y servicios que no hayan sido autorizados de forma previa.**

El Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, a través de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), propuso la modificación del artículo 58° del Código de Protección y Defensa del Consumidor con la finalidad de evitar que los consumidores reciban mensajes y llamadas **no solicitadas y sin autorización previa** que buscan promover la adquisición y contratación de productos y servicios, respectivamente.

Actualmente, a través de comunicaciones como llamadas, envío de mensajes, correos, entre otros mecanismos, los proveedores ofrecen a los consumidores productos y servicios que nunca solicitaron, y en donde no existió consentimiento previo para tales comunicaciones. En muchos casos, los consumidores, ante dichas prácticas, aceptan lo ofrecido concretando relaciones de consumo que podrían ser perjudiciales para su economía.

En ese sentido, y a efectos de elevar el nivel de protección que brinda el Código, la propuesta plantea modificar el literal e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código, estableciendo la obligación a los proveedores que empleen centros de llamada (*call centers*), sistemas de llamado telefónico, envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos, así como prestar el servicio de telemarketing, para que **soliciten el consentimiento previo de los consumidores** antes de contactarse con ellos.

Asimismo, la propuesta constituye una adecuación del Código a la normativa de protección de datos personales, que contempla que los datos personales solo pueden ser objeto de tratamiento cuando exista el consentimiento previo de sus titulares (entendiendo por tratamiento el uso de los datos personales, como en este caso, para promover la contratación de productos y servicios). En ese sentido, la propuesta permite que el Código brinde mayor protección a los consumidores que vienen siendo perjudicados por estas prácticas.

En ese sentido, atendiendo a que el consentimiento previo del consumidor es requisito indispensable para que los proveedores puedan ofrecer sus productos y servicios, en las modalidades detalladas en el artículo 58, el registro "Gracias...no insista" quedaría sin efecto de plano.

Finalmente, y de acuerdo a lo señalado líneas arriba, se propone dejar sin efecto el registro "Gracias...no insista", en la medida que los proveedores no podrán promover la contratación de productos y servicios a través de las modalidades de llamadas, mensajes de texto o correo

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radió Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio

masivo, **sin consentimiento previo del consumidor**, quien ya no necesitará encontrarse inscrito en ningún registro, de forma previa, para no ver vulnerado sus derechos.

Las personas interesadas en conocer la propuesta pueden ingresar al siguiente enlace:
<http://www.congreso.gob.pe/proyectosdeley/>

Lima, 05 de febrero de 2018

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
premsa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



**Radi
Indecopi**
www.indecopi.gob.pe/radio